

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya. Objek penelitian ini adalah para pelanggan atau nasabah di Kopsa Merapi Pakem Sleman. Alat instrument penelitian menggunakan Kuesioner. namun variabel penelitian dapat dikategorikan menjadi variabel dependen dan independen. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, menunjukkan bahwa faktor - faktor tingkat kecepatan pelayanan, jenis produk yang ditawarkan, citra perusahaan, teknologi, lokasi kantor dan fokus pelanggan secara bersamaan terbukti berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Kopsa Merapi Pakem Sleman, Faktor yang mempunyai pengaruh paling dominan dan signifikan adalah faktor teknologi computer dengan angka probabilitas sebesar 0,000. faktor lokasi kantor mempunyai peringkat ke dua dengan angka probabilitas 0,001, dan faktor citra perusahaan mempunyai pengaruh dominan ketiga dengan angka probabilitas 0,032. Sementara kecepatan pelayanan, jenis produk dan fokus pelanggan merupakan faktor yang tidak begitu signifikan dan tidak menjadi dominan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan di Swamitra Kopsa Merapi Pakem Sleman.

Kata kunci : Kecepatan Pelayanan, Jenis Produk Ditawarkan, Corporate Image, Teknologi, Lokasi Kantor Fokus Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

This study is intended to analyze customer satisfaction by investigating factors which influence it. The object of this research is Kopsa Merapi Pakem customers. Questionnaire is used as research instrument. However, research variables can be categorized as dependent and independent variables. Based on the result of research on the author, showed that the factor level of speed of service, types of product offered, corporate image, technology banking, bank location and customer focus simultaneously proved influential on customer satisfaction on KOPSA Merapi pakem, whereas the most dominant factors is influential and significant technology banking factor with probability 0,000. Factor bank location is the second dominant factor of probability 0,001. Factor corporate image is the third dominant factor of probability 0,032. While speed of service, types of product offered and customer focus is factor that is insignificant and is not dominant to the satisfaction of customer of KOPSA Merapi Pakem.

**Key words:** Speed Of Service, Types Of Product Offered, Corporate Image, Technology Banking, Bank Location, Customer Focus, Customer Satisfaction